

	PROCESO GESTIÓN COMPRAS Y LOGÍSTICA		GLO-IT-01
	INSTRUCTIVO DE MANEJO DE CORRESPONDENCIA Y CORREO ELECTRÓNICO		Aprobación: GERENTE GENERAL
	Versión 1	Fecha: 15/108/2012	PAG. 1 DE 4

1. OBJETIVO

Establecer lineamientos para la recepción y envío de comunicaciones en medio físico y magnético de SYSTEM INTEGRAL GROUP LTDA. de tal forma que permita el seguimiento de generación, recepción y respuesta de las comunicaciones asociadas con la organización.

2. ALCANCE

Este instructivo aplica a todas las áreas que intervienen en la recepción y generación de comunicaciones por la ejecución de las actividades de suministro al mercado nacional e internacional de asesoría, consultoría y tercerización de servicios, contemplados en el Sistema de Gestión CASSIMA de SYSTEM INTEGRAL GROUP LTDA.

3. RESPONSABLES

➤ ASISTENTE ADMINISTRATIVA

- Disponer en la carpeta física **CONSECUTIVOS**, los formatos necesarios para la asignación y control de consecutivos.
- Divulgar las directrices de control de correspondencia a todo el personal de SYSTEM INTEGRAL GROUP LTDA.
- Recibir la correspondencia externa.
- Asignar **número de radicado** a la correspondencia externa de acuerdo con las directrices determinadas en el presente instructivo.
- Diligenciar en el **GCA-FO-16 CONSOLIDADO DE CORRESPONDENCIA EXTERNA**: Número de radicado, Recibida por, Enviada por, Dirigida a, Asunto, Entregada a.
- Una vez se genere la respuesta, diligenciar en el **GCA-FO-16 CONSOLIDADO DE CORRESPONDENCIA EXTERNA** la Fecha Real de la Respuesta, Consecutivo de la Respuesta.
- Hacer seguimiento de que se dé respuesta a toda la correspondencia externa.

➤ COORDINADOR CASSIMA

- Hacer seguimiento al cumplimiento de las directrices definidas en el presente instructivo.

➤ QUIEN GENERA CORRESPONDENCIA INTERNA

- Asignar consecutivo.
- Diligenciar el GCA-FO-15 Consolidado de Consecutivos Internos y Externos, encontrado en la carpeta en físico **CONSECUTIVOS**.
- Archivar la comunicación interna en su archivo de gestión.

**PROCESO GESTIÓN COMPRAS Y LOGÍSTICA****GLO-IT-01****INSTRUCTIVO DE MANEJO DE CORRESPONDENCIA Y CORREO ELECTRÓNICO**Aprobación:
GERENTE GENERAL

Versión 1

Fecha: 15/108/2012

PAG. 2 DE 4

➤ QUIEN GENERA LA RESPUESTA A LA COMUNICACIÓN EXTERNA

- Una vez recibe la carta debe diligenciar en el **GCA-FO-16 CONSOLIDADO DE CORRESPONDENCIA EXTERNA** la Fecha requerida de respuesta.

4. DESARROLLO**➤ GENERACIÓN DE CORRESPONDENCIA INTERNA**

- Memorandos Internos:** Para la elaboración de comunicaciones internas se elaboran acorde con el formato GCA-FO-06 Memorando Interno.

Al generar la comunicación se procede a asignar el consecutivo para **COMUNICACIONES INTERNAS**, consultando y diligenciando el **Consolidado de Consecutivos Internos y externos (GCA-FO-15)**, encontrado en la carpeta de **CONSECUTIVOS**.

Tabla 1. GCA-FO-15 CONSOLIDADO DE CONSECUTIVOS INTERNOS Y EXTERNOS

CONSECUTIVO	FECHA	GENERADO POR	DIRIGIDO A	ASUNTO	ARCHIVADA EN
SIG-001-09	dd-mes-aaaa	Nombre de la persona que genera la comunicación	Nombre de la(s) persona(s) a la que va dirigida y empresa a la que pertenece	Motivo de la comunicación.	Lugar en que se archiva la comunicación.

Tabla 2. CONSECUTIVO DE COMUNICACIONES

SIGLAS DE LA EMPRESA	NÚMERO CONSECUTIVO (sale del LISTADO CONSOLIDADO DE CONSECUTIVOS INTERNOS Y EXTERNOS)	AÑO ACTUAL
SIG-	001-	09

- Fax:** Para el envío de fax la primera hoja a enviar debe ser la siguiente:

Tabla 3. PORTADA DE ENVÍO DE FAX

NÚMERO DE HOJAS A ENVIAR		ASUNTO:		FECHA:	
PARA			DE		
NOMBRE		NOMBRE			
CARGO		CARGO			
EMPRESA		EMPRESA			
No. DE FAX AL QUE SE ENVÍA		No. DE FAX DEL QUE SE ENVÍA			

**PROCESO GESTIÓN COMPRAS Y LOGÍSTICA****GLO-IT-01****INSTRUCTIVO DE MANEJO DE CORRESPONDENCIA Y CORREO ELECTRÓNICO**Aprobación:
GERENTE GENERAL

Versión 1

Fecha: 15/108/2012

PAG. 3 DE 4

- **Correo electrónico:** El envío de correos internos se consideran comunicaciones internas, para lo cual cada persona es libre de organizar los correos enviados y recibidos, sin embargo se debe tener en cuenta que sirven de soporte para demostrar la gestión adelantada en diferentes actividades de la organización.

Por efectos de imagen corporativa se ha definido que la firma debe tener los elementos que se muestran a continuación:

Nombre Completo**Cargo****EMPRESA A LA QUE PERTENECE****Teléfono Ext.****Correo electrónico**

AVISO: La información contenida en este mensaje y los archivos adjuntos es confidencial y reservada y está dirigida exclusivamente a su destinatario, por lo tanto, de conformidad con las normas legales vigentes, su interceptación, sustracción, extravío, reproducción, lectura o uso esta prohibido a cualquier persona diferente. Si por error ha recibido este mensaje por favor discúlpenos, notifíquenoslo y elimínelo.

Las opiniones, conclusiones y otra información contenida en este correo no relacionadas con el negocio oficial del remitente, deben entenderse como personales y de ninguna manera son avaladas por SYSTEM INTEGRAL GROUP LTDA

Se han adoptado mecanismos tendientes a evitar que este mensaje y sus anexos, contengan virus o defectos que puedan llegar a afectar los computadores o los sistemas que lo reciban, sin embargo, es responsabilidad del destinatario confirmar éste hecho al momento de su recepción y apertura; en consecuencia SYSTEM INTEGRAL GROUP LTDA. se exonera de cualquier responsabilidad por daños, alteraciones o perjuicios que se ocasionen en su recepción o uso.

➤ **MANEJO DE LA CORRESPONDENCIA EXTERNA**

1. La correspondencia es recibida por la persona encargada de la recepción, quien al recibir sellará con el número de radicado.

**PROCESO GESTIÓN COMPRAS Y LOGÍSTICA****GLO-IT-01****INSTRUCTIVO DE MANEJO DE CORRESPONDENCIA Y CORREO ELECTRÓNICO**Aprobación:
GERENTE GENERAL

Versión 1

Fecha: 15/108/2012

PAG. 4 DE 4

Tabla 4. GCA-FO-16 CONSOLIDADO DE CORRESPONDENCIA EXTERNA

2. La persona encargada de recepción diligencia:

NÚMERO DE RADICADO	RECIBIDA POR	ENVIADA POR	DIRIGIDA A	ASUNTO	ENTREGADA	FECHA REQUERIDA DE RESPUESTA	FECHA REAL DE LA RESPUESTA	CONSECUTIVO DE LA RESPUESTA
SIG-20091016-001	Nombre de la persona que recibe la carta	Nombre de la persona que firma la carta y entidad a la que pertenece.	Nombre de la persona a quien va dirigida la carta.	Motivo de la carta.	Nombre de la persona a la que se le entrega la carta para que tramite su respuesta.	dd-mm-aaaa Fecha máxima en la que se pretende enviar la respuesta, no puede ser superior a 15 días.	dd-mm-aaaa Fecha en la que se envía la respuesta	SIG-EXT-001-2009 (Ver tabla 1)

Tabla 5. EXPLICACIÓN NÚMERO DE RADICADO

SIGLAS DE LA EMPRESA	FECHA DE RECEPCIÓN aaaammdd	NÚMERO CONSECUTIVO (serial de acuerdo al número de cartas recibidas al día)
SIG-	20091016	001-

- La persona responsable de dar la respuesta una vez la recibe debe diligenciar en el “**Consolidado de Correspondencia Externa**” (GCA-FO-16), la casilla **fecha requerida de respuesta**.
- Una vez la persona responsable de dar la respuesta genera la respuesta, la entrega a la Asistente Administrativa para tramitar el envío.
- La Asistente administrativa debe diligenciar en el “**Consolidado de Correspondencia Externa**” (GCA-FO-16), las casillas **fecha real de la respuesta**, y el **consecutivo de la respuesta**.